




 MÉTIERS DU NÉGOCE

 MANAGEMENT

Manager d'équipe commerciale ou logistique

MISSION PRINCIPALE : Il assure l'animation de l'équipe commerciale/logistique

Le manager d'équipe commerciale ou logistique en négoce des matériaux de construction assure l'animation de l'équipe commerciale/logistique en vue de satisfaire les clients et d'optimiser la qualité des conditions de travail. Il agit sur son périmètre d'activité en lieu et place du chef d'agence, d'après les consignes ou objectifs fixés en commun, qui lui sont délégués et dont il rend compte. Il anime, dynamise, sécurise, gère et contrôle son équipe, dans le respect de la politique de management de l'agence, et participe à la gestion des ressources humaines des personnes placées sous sa responsabilité. Il veille au respect des procédures, notamment en matière d'hygiène et de sécurité et participe aux tâches confiées à l'équipe.

 **Autres appellations :** Adjoint(e) chef(fe) d'agence, Chef(fe) de service, Chef(fe) des ventes, Responsable commercial(e)

DÉCOUVRIR

Les compétences métier

1. DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'AGENCE

- Proposer au chef d'agence le référencement de produits locaux en veillant au respect de la politique RSE de l'entreprise
- Définir et argumenter le plan de développement de son activité en tenant compte des objectifs à atteindre en matière de chiffre d'affaires, de marge et de la politique
- Mettre en œuvre la politique commerciale de l'enseigne au sein de la cour en veillant à la coordination avec l'équipe commerciale
- Définir un plan d'action en respectant le plan de développement et les objectifs de l'agence
- Expliquer le plan d'action aux membres de l'équipe en tenant compte des caractéristiques et compétences de chacun
- Mettre en oeuvre la politique commerciale de l'enseigne en matière de gestion des encours clients, des paiements et de traitement des réclamations en s'appuyant sur les outils digitaux à disposition
- Apprécier le respect de la politique commerciale de l'enseigne par la force de vente en réalisant un suivi régulier des actions réalisées
- Repérer les anomalies en vue de définir des actions correctives adaptées
- Analyser les différents indicateurs commerciaux de l'agence ou de l'activité en utilisant les outils numériques de gestion de l'entreprise
- Analyser l'environnement économique et commercial de la zone de chalandise et l'évolution du marché local des matériaux de construction en s'appuyant sur différentes sources d'information et notamment sur les outils de communication digitale (web, réseaux sociaux...)
- Identifier dans les projets locaux d'aménagement du territoire les impacts potentiels sur son activité en tenant compte de la politique commerciale de l'agence

2. ANIMER LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'AGENCE

- Analyser la segmentation de la clientèle et de son potentiel et définir une stratégie adaptée au portefeuille clients de l'agence
- Animer la mise en oeuvre des actions commerciales définies par l'enseigne au sein de l'agence dans le respect de la politique commerciale et de la stratégie digitale en vigueur

- Proposer des actions commerciales complémentaires en fonction des besoins en négociant les termes d'une action commerciale avec un fournisseur

3. GÉRER LES STOCKS, LES APPROVISIONNEMENTS ET LES FLUX LOGISTIQUES

- Organiser les opérations de réception, de chargement/déchargement et de livraison (agence et chantier) en respectant les règles de sécurité
- Traiter les aléas, litiges et difficultés liés aux opérations logistiques en s'appuyant sur les interlocuteurs compétents
- Organiser les inventaires en veillant au respect des procédures en vigueur au sein de l'entreprise
- Analyser les résultats des inventaires en s'appuyant sur les outils numériques à disposition
- Analyser les causes de la démarque en vue de mettre en place des actions correctives adaptées dans le respect des consignes en vigueur dans l'entreprise
- Signaler les dysfonctionnements à la hiérarchie ou aux services concernés en utilisant les outils numériques à disposition
- Organiser la cour en vue de mettre en valeur les produits et les promotions en respectant la politique commerciale de l'enseigne
- Identifier les produits impropres à la vente et les différents types de déchets générés par l'activité en organisant des contrôles réguliers
- Organiser le tri, le stockage et l'évacuation des déchets en veillant au respect de la réglementation et des consignes en vigueur et notamment dans le cadre de la réglementation REP (reprise des déchets issue de la loi AGECE du 10 février 2020)
- Optimiser les coûts de traitement des déchets et des éléments consignés en s'appuyant sur les consignes en vigueur au sein de l'agence
- Contrôler les conditions de stockage des matériaux de construction en veillant au respect de la réglementation et des consignes en vigueur
- Contrôler le respect des procédures en vigueur en matière de flux des marchandises en s'appuyant sur les documents ou les outils numériques à disposition
- Veiller au respect du plan de circulation au sein de l'agence en s'appuyant sur la réglementation et les consignes en vigueur
- Organiser les entretiens et maintenances réglementaires afin de garantir le bon fonctionnement du matériel
- Évaluer l'utilisation du matériel de la part de l'équipe en organisant des contrôles réguliers
- Mettre en oeuvre les actions correctives nécessaires en s'appuyant sur les interlocuteurs compétents
- Proposer des améliorations pour optimiser le flux des marchandises en respectant la réglementation et les consignes en vigueur au sein de l'entreprise
- Analyser la fiabilité et la rotation des stocks en respectant les procédures en vigueur au sein de l'enseigne et en utilisant les outils numériques de gestion de l'entreprise

- Définir des actions permettant d'optimiser le niveau des stocks afin d'assurer une qualité de service au client en s'appuyant sur les indicateurs à disposition
- Apprécier le respect des engagements pris par les fournisseurs en s'appuyant sur les documents ou outils numériques à disposition au sein de l'entreprise
- Identifier les moyens humains et matériels nécessaires en vue d'optimiser les opérations de livraison

4. ORGANISER L'ACTIVITÉ ET MANAGER L'ÉQUIPE COMMERCIALE / LOGISTIQUE

- Mettre en oeuvre les principes fondamentaux du droit du travail liés à la gestion des hommes au quotidien en s'appuyant sur les outils à disposition au sein de l'entreprise
- Répartir les tâches au sein de l'équipe en tenant compte des objectifs définis
- Expliciter aux membres de l'équipe les attentes associées à leur fonction en précisant les objectifs, les moyens et les délais des actions à mettre en oeuvre
- Planifier le temps de travail de son équipe en veillant au respect de la réglementation en vigueur
- Accompagner les membres de l'équipe commerciale dans la réalisation de leurs activités en assurant une présence régulière et en mettant en oeuvre des interventions adaptées aux situations rencontrées
- Evaluer les résultats des membres de l'équipe et la performance de l'équipe en vue d'améliorer son fonctionnement
- Conduire un entretien individuel en veillant au respect de la chaîne managériale
- Sélectionner les types d'actions les plus pertinents pour motiver les membres de l'équipe en tenant compte des caractéristiques et des besoins de son équipe
- Conduire des réunions d'équipe régulières en veillant à leur organisation et à leur préparation en vue de respecter les objectifs définis
- Fédérer les collaborateurs autour des enjeux des politiques en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement en organisant des actions d'information au sein de l'équipe
- Identifier les compétences individuelles des membres de l'équipe en vue d'améliorer son efficacité et d'optimiser les complémentarités entre collaborateurs
- Faciliter l'esprit d'équipe en mettant en place différentes actions, notamment en matière de qualité de vie au travail
- Traiter les conflits au sein de l'équipe ou avec les autres services afin de maintenir la cohésion d'équipe et l'engagement des collaborateurs
- Adapter sa posture et ses actions managériales en tenant compte de l'évolution des attentes des différentes générations de collaborateurs
- Adapter sa communication afin de tenir compte des besoins des interlocuteurs en situation de handicap
- Identifier les actions à conduire afin de faciliter l'activité des collaborateurs en situation de handicap et le développement de leurs compétences

5. MANAGER L'ACTIVITÉ ET CONTRÔLER L'APPLICATION DES RÈGLES ET PROCÉDURES EN SE POSITIONNANT COMME LE RELAIS DU CHEF D'AGENCE

- Expliquer les règles et procédures de fonctionnement de l'agence aux membres de l'équipe, notamment concernant l'approvisionnement et le référencement pour garantir leur respect par les collaborateurs
- Utiliser les systèmes informatisés de l'agence pour contrôler le respect des règles et procédures en vigueur
- Exploiter les outils numériques à disposition en vue d'élaborer les écrits professionnels liés à l'activité de manager
- Vérifier le respect de la législation en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement au sein de l'équipe à l'aide des indicateurs et outils disponibles
- Vérifier la mise en œuvre des politiques et des consignes qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement au sein de l'équipe en organisant régulièrement des contrôles
- Evaluer la conformité des opérations de réception en s'appuyant sur les consignes et procédures en vigueur
- S'assurer de la conformité des locaux et/ou des équipements de travail dans le périmètre de son activité en vue de signaler les non-conformités à son hiérarchique pour préserver la santé et la sécurité des collaborateurs
- Apprécier le respect des consignes en matière d'entretien et de maintenance du matériel de l'agence pour préserver la durabilité du matériel et la sécurité des collaborateurs

6. IDENTIFIER ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS ET NOUVEAUX EMBAUCHÉS

- Identifier le ou les profils recherchés en tenant compte des besoins de l'équipe ou de l'agence
- Évaluer l'adéquation des candidatures en tenant compte des besoins de l'équipe et en coordination avec le chef d'agence
- Mettre en oeuvre un protocole d'accueil des nouveaux embauchés au sein de l'équipe en respectant les procédures en vigueur
- Apprécier l'intégration des nouveaux membres de l'équipe en vue de définir des actions correctives en veillant à associer le chef d'agence et le service ressources humaines de l'entreprise
- Accompagner les collaborateurs dans l'appréhension des nouveaux outils de travail, des évolutions de la stratégie digitale de l'entreprise et de l'organisation du travail en organisant des entretiens réguliers
- Détecter les potentiels au sein de l'équipe en vue d'accompagner les parcours et de fidéliser les collaborateurs
- Évaluer les compétences des membres de l'équipe en utilisant différents outils mis à disposition en coordination avec le chef d'agence

- Sélectionner des actions d'accompagnement et de formation en vue de favoriser l'autonomie et la montée en compétences des membres de l'équipe
- Favoriser la mise en œuvre des acquis de la formation en situation professionnelle en encadrant le départ en formation et le retour de formation

Les compétences transversales

1. RÉALISER SON ACTIVITÉ SELON LES NORMES DE L'ENTREPRISE ET LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Appliquer et faire appliquer le règlement intérieur (horaires, langage approprié, ...)
- Véhiculer l'image de l'entreprise
- Respecter et faire respecter les consignes organisationnelles

2. ORGANISER SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

- Piloter son activité et celle de l'équipe en tenant compte de l'environnement de travail (équipe, matériel, ...)
- Réaliser des reportings selon le cadre défini (support, fréquence, ...)
- Être force de proposition pour ajuster les moyens (humains/techniques)

3. TRAVAILLER EN ÉQUIPE

- Collaborer avec l'ensemble des équipes en interne
- Anticiper les évolutions de l'activité et les conséquences
- Créer les conditions favorables au travail d'équipe

4. UTILISER LE NUMÉRIQUE

- Savoir utiliser les applications informatiques (de type office 365)
- Maîtriser et accompagner sur les outils numériques et applications liés à son métier (ex. logiciels d'analyse, ...)

5. CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION CONTINUE DU TRAVAIL

- Identifier et proposer des axes d'amélioration des conditions de travail
- Contribuer à la qualité de vie au travail par une approche collaborative au sein de l'équipe
- Mesurer les effets des améliorations, apporter les corrections et en faire le reporting

6. AGIR FACE À UN ALÉA

- Donner des consignes pour ajuster le travail de l'équipe en fonction de l'imprévu
- Prévenir sa hiérarchie en cas d'aléas ou de dysfonctionnement
- Face à un aléa, réagir et s'adapter en tenant compte des objectifs de sécurité, de qualité et de délai

7. SAVOIR COMMUNIQUER EN MILIEU PROFESSIONNEL

- Établir et maintenir des relations positives et adapter la communication à différentes catégories d'interlocuteurs : clients, fournisseurs, interlocuteurs institutionnels, services internes, etc.
- Identifier les informations clés à diffuser de manière ascendante et descendante à sa hiérarchie et aux autres équipes de l'agence et les transmettre de manière adaptée en respectant les consignes de confidentialité en vigueur
- Traiter les litiges avec les clients, fournisseurs, transporteurs, la force de vente et les services concernés
- Savoir accueillir, informer et orienter les clients et toutes personnes qui se présentent sur le site

8. METTRE EN ŒUVRE LA POLITIQUE DE L'ENTREPRISE EN MATIÈRE DE QUALITÉ, DE SÉCURITÉ ET D'ENVIRONNEMENT

- Fédérer les collaborateurs autour des enjeux des politiques en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement en organisant des actions d'information au sein de l'équipe
- Faire appliquer la politique et les consignes en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement au sein de l'agence ou de l'équipe et mettre en œuvre les actions correctives appropriées
- Mettre en place les plannings de contrôle et mettre en œuvre les préconisations des organismes de contrôle du bâtiment (ex : Veritas, Socotec, Qualiconsult)
- Participer à la mise en place des DUER et suivre les plans d'action
- Identifier et mettre en œuvre les actions susceptibles d'améliorer les conditions de travail de l'équipe
- Proposer et mettre en œuvre des plans d'action visant à répondre aux dysfonctionnements constatés et aux axes d'amélioration

QUELQUES MOTS SUR

Les certifications

DIPLÔMES

- Bachelor Universitaire de Technologie Techniques de commercialisation
- Brevet de Technicien Supérieur Management commercial opérationnel
- Baccalauréat Professionnel Logistique
- Licence Professionnelle Commerce
- Licence Professionnelle Logistique

TITRES

- Titre Professionnel Technicien en logistique d'entreposage (Niveau 4)
- Titre Professionnel Technicien supérieur en méthodes et exploitation logistique (Niveau 5)

CERTIFICATIONS

- Certificat de Qualification Professionnelle Manager d'équipe en négoce des matériaux de construction (Niveau 5)